

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

## A. GENEL İLKELER

ŞOK Marketler'de çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konuları CEO'ya bağlı Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından yönetilmektedir. Komite, sürdürülebilirlik konularında değer ve farkındalık yaratmak üzere şirketin atacağı stratejik adımlara yön verirken; sürdürülebilirlik kültürünün yaygınlaştırılmasına katkı sağlayacak kararlarla ilgili çalışmalar yürütmektedir. Yıl içerisinde en az iki kere toplanarak çalışmalarını planlayan Sürdürülebilirlik Komitesi; çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında risk ve fırsatları belirleyip etkin bir şekilde yönetmek, sürdürülebilirlik stratejisini, hedeflerini, politikalarını ve yol haritalarını oluşturmak, sürdürülebilirliğin benimsenmesi ve içselleştirilmesi için aktif rol almak ve paydaşlarla etkin iletişim kurmak gibi sorumluluklara sahiptir.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nde CEO, CFO, Yatırımcı İlişkileri, Satış ve Operasyon, Ticaret, İnsan Kaynakları, Pazarlama, Kalite, İnşaat, Yatırım ve Teknik Satın Alma gibi Şirket'in önemli bölümlerinden yöneticiler aktif rol almaktadır. 2018 yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'ne destek olması için kurulan ve komitede alınan kararları uygulayan Çalışma Grubu ise Kalite, CEO Ofis ve Kayıp Önleme birimlerinin yönetici ve çalışanlarından oluşmaktadır.

Gerçekleştirilen faaliyetler, her halükârda ve yıllık faaliyet raporlarının kamuya açıklanması için belirlenen azami süreler içerisinde kalacak şekilde, CEO'ya raporlanmaktadır.

ÇSY Kilit Performans Göstergeleri (KPG) yıllık bazda karşılaştırmalı olarak sürdürülebilirlik raporunda verilmektedir. Çevre ve sosyal alanlardaki bazı Kilit Performans Göstergeleri düzenli olarak takip edilmekte ve yerel ve uluslararası sektör karşılaştırmalarıyla birlikte değerlendirilmektedir.

ŞOK Marketler, iş süreçlerine veya ürün ve hizmetlere yönelik sürdürülebilirlik performansını iyileştirici inovasyon faaliyetleri konusunda çalışmalarını sürdürmekte ve bu çalışmalarını operasyonel faaliyetlerine uygulama konusunda başarılı aksiyonlar almaktadır. Bu faaliyetler kapsamında, İleri Planlama ve Talep Tahmini, Ürün Dağıtım Algoritması, Sipariş Öneri Sisteminin Geliştirilmesi ve Otomatik Fatura Kapatma projeleri tamamlanmıştır. İlgili projelerdeki geliştirmeler iş süreçleri kapsamında her yıl yapılmaktadır.

Sürdürülebilirlik performansına ilişkin hedefler ve eylemler sürdürülebilirlik raporu ve faaliyet raporu kapsamında kamuya açıklanmaktadır. Ortaklığın konumuna, performansına ve gelişimine ilişkin bilgiler ara dönem ve yıllık faaliyet raporunun yanı sıra şirketin kurumsal internet sitesinde yer alan sunumlar vasıtasıyla da paydaşların bilgisine sunulmaktadır.

ŞOK Marketler, SPK'nın "Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi" kapsamında yayınladığı ilkelerin büyük bir bölümüne, gönüllülük ilkesi kapsamında, 2018 yılından beri yayınladığı Sürdürülebilirlik Raporları ile uyum göstermektedir. ŞOK Marketler, "Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi" kapsamında henüz uygulamaya konulmamış; ÇSY politikalarının oluşturulması, ortaklık stratejisi ve ÇSY politikalarına uygun kısa ve uzun vadeli hedeflerin belirlenerek kamuya açıklanması, çalışmaların yönetim kuruluna raporlanması, belirlenen kısa ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda uygulama ve eylem planlarının oluşturulması, faaliyetlerin Birleşmiş Milletler (BM) 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan hangileri ile ilişkili olduğu hakkında bilgi verilmesi, iklim krizi ile mücadele stratejisi ve eylemleri, üçüncü tarafların sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlamaya yönelik aksiyonları, yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, sıfır veya düşük

karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar, yenilenebilir enerji üretim ve kullanım verileri, operasyonlar veya faaliyetlerin herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine dâhil olup olmadığı ve uluslararası kuruluşlara üye olma konularındaki çalışmalarını sürdürmektedir. Bu çalışmaların Şirket'in etkin yönetimine katkı sağlayacak şekilde idari, hukuki ve teknik altyapı çalışmalarının tamamlanması sonrasında uygulamaya geçirilmesi planlanmaktadır.

Şirket, Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında ilgili raporların hazırlanmasında şeffaflık ve güvenilirliğe azami özen göstermektedir. Dengeli yaklaşım kapsamında yapılan açıklamalarda ve hazırlanan raporlarda öncelikli konular hakkındaki her türlü gelişme objektif bir biçimde açıklanmaktadır.

Şirketin, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularında, aleyhte açılan bir davası bulunmamaktadır.

Şirket, 2023 yılında sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında enerji ve su tüketimi, sera gazı salımları ve atık miktarı çevresel performans göstergeleri, cinsiyete, kategoriye ve çalışma sürelerine göre çalışan sayısı, İSG performansı, taşeron çalışan sayısı ve eğitim saati gibi sosyal performans göstergeleri için bağımsız güvence hizmeti almış olup; önümüzdeki yıllarda da öncelikli konulardan başlanarak kapsamın genişletilmesi planlanmaktadır. Bağımsız güvence beyanına 2022 yılı sürdürülebilirlik raporunun Ek-4 Bağımsız Güvence Raporu bölümünden ulaşılabilir. <https://kurumsal.sokmarket.com.tr/uploads/2023090716555151122.pdf> Sürdürülebilirlik performans ölçümleri sürdürülebilirlik raporu ile kamuya açıklanmaktadır.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

### B. ÇEVRESEL İLKELER

Gelecek nesillerin ihtiyaç duyacağı doğal sermayenin korunmasını en önemli sorumluluğu olarak gören ŞOK Marketler, çevresel etkilerini yöneterek etik ve doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışmaktadır. Karbon ayak izini azaltmak, enerji verimliliği sağlamak, etkili atık ve ambalaj yönetimi gerçekleştirmek, su kullanımını yönetmek ve biyolojik çeşitliliği korumak Şirket'in çevresel öncelikleri arasında yer almaktadır.

ŞOK Marketler çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarında üretilen değerlerin artırılması için stratejik çalışmalarına devam etmektedir. Yıl boyunca Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Grubu başta olmak üzere tüm ekipler sürdürülebilirlik performansının artırılması için çalışmalarını sürdürmektedir. Çevresel performans tarafında karbon salımını azaltmak ve iklim değişikliğiyle mücadele etmek için operasyonların ISO 14001 kapsamında iyileştirilmesine odaklanılmıştır. Bu kapsamda Çevre Politikası ve Entegre Yönetim Sistemi Politikası oluşturularak Şirket'in kurumsal internet sitesinde yayınlanmıştır. Bu politikalar ve çalışmalar kapsamında çevre yönetimi alanındaki düzenlemelere uyum sağlanmaktadır.

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/entegre-yonetim-sistemi-politikamiz/cevre-politikasi>

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/entegre-yonetim-sistemi-politikamiz/entegre-yonetim-sistemi-politikasi>

Sürdürülebilirlik İlkeleri kapsamında hazırlanan Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer verilecek çevresel raporun sınırı, raporlama dönemi, raporlama tarihi, veri toplama süreci ve raporlama koşulları ile ilgili kısıtlar açıklanmaktadır. Aynı zamanda sürdürülebilirlik konusunun incelendiği Sürdürülebilirlik Komitesi'nin görev ve sorumlulukları ve ilgili komitelerde görev alan üst düzey yöneticilere ilişkin bilgiler Şirket'in faaliyet raporu ve sürdürülebilirlik raporunda ayrıca açıklanmaktadır.

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/uploads/2023090716555151122.pdf>

ŞOK Marketler, toplumsal duyarlılıkla hareket ederek Türkiye'deki sosyal meselelerin çözüm sürecine katkı sağlamayı hedeflemekte ve bu konularda kurumsal sosyal sorumlulukla hareket etmek üzere projeler geliştirmektedir. Çalışanlar hedeflerin gerçekleştirilmesi de dâhil olmak üzere çevre, sağlık, eğitim ve spor gibi toplumsal faaliyetlere katılma konusunda teşvik edilmektedir.

Enerji yönetimi, ambalaj ve atık yönetimi ve su kullanımına ilişkin çalışmalar iş modeline uygun olarak yönetilmekte ve bu konuya ilişkin hedefler belirlenerek stratejiler geliştirilmektedir.

Sürdürülebilirlik konularının güncelliği her yıl Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Grubu üyeleri ile değerlendirilmektedir.

Bütüncül bir yönetim anlayışı getiren "sürdürülebilirlik, gelecek nesillere vaadimiz" söylemi, ŞOK Marketler tarafından da benimsenmiştir. Ürün, toplum ve dünya olmak üzere üç ana alanlı bir yaklaşımla Şirket'in performansını geliştiren bu söylem, sürdürülebilirlik çalışmalarının temelini oluşturmaktadır.

Bu kapsamda Şirket'in kurumsal hedefleri;

#### İlham Vermek

Müşteri güvenliğini odağa alarak ürünlerin en yüksek standartlarda, şeffaflık ve cazip koşullarda müşterilere ulaştırılmasını sağlamak ve onlara sağlıklı beslenme ve yaşam tarzlarını benimseme konusunda ilham vermektir.

#### Birlikte Güçlenmek

Çalışanlar ve toplum için sosyal ve ekonomik kalkınma sağlayacak çalışmalarla, toplumsal eşitliği geliştiren iş modelleri sayesinde toplumla birlikte güçlenmektir.

#### Dünyayı İyileştirmek

Doğal kaynakları koruyarak, enerji verimliliğini ve tasarrufu ön planda tutarak gelecek nesiller için çevre koşullarını iyileştirmektedir.

Bu yaklaşımla geliştirilen faaliyetler, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın hayata geçirilmesine de fayda sağlamaktadır.

ŞOK Marketler, sadece doğrudan operasyonlar bakımından değil, ortaklık değer zinciri boyunca da kalite ve güvenlik odaklı yaklaşımını yaymaya devam etmektedir.

Şirket, müşterilerine sunduğu ürünlerle sağlıklı yaşama katkı sağlamayı ve bu konuda ilham vermeyi hedeflemektedir. Raflarda müşterilerle buluşturulan çeşitli ürünlerin güvenli ve kaliteli olması amacıyla, ulusal ve uluslararası gıda güvenliğini, kalite standartlarını ve Entegre Yönetim Politikası koşullarını karşılayan tedarikçilerle çalışılmaktadır. Şirket, tedarikçilerin çalışma şartlarını kendi standartlarına yükselterek, gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Ortalama 1.000'in üzerinde tedarikçi ile çalışılmaktadır. Ürün güvenliği ve kalite süreçleri, ISO 9001:2015 Kalite Sistem Yönetimi standardını da kapsayan Entegre Yönetim Sistemine uygun olarak yönetilmektedir. Tedarikçilerden BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı ve FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi gibi sertifikalardan en az birini almaları talep edilmekte ve buna uygun denetimler gerçekleştirilmektedir. Mevcut tedarikçiler yılda minimum iki kere denetlenmekte ve denetimler sonucu performanslarını artırmaları için tespit edilen ihtiyaçlarına destek olunmaktadır. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın Türk Gıda Kodeksi Mevzuatı'na uygunluk denetimi, helal gıda denetimi ve ürün grubuna bağlı olarak ağırlık, ambalaj, etiket vb. alanlarda denetimler yapılmakta ve tedarikçiler belirli kategorilere göre sınıflandırılmaktadır.



2023 yılında çevresel performansın iyileştirilmesi adına yaklaşık 335,2 milyon TL tutarında çevre yatırım harcaması gerçekleştirilmiştir. Enerji verimlilik projelerine yaklaşık 148,3 milyon TL ayrılırken; 4.050 mağazada 38,1 Wh tüketen floresanlar yerine 15 Wh tüketen led floresanların dönüşümü için 94,2 milyon TL, elektrik tüketimi yüksek olan 2 depoda soğuk odaların elektrik tüketimini azaltmak adına alınan soğutma sistemleri için 13,2 milyon TL, kullanım ömrünü tamamladığı için fazla elektrik tüketen 100 soğutmalı dolabın değişimi için 36,3 milyon TL, elektrik tüketimi fazla olan ve kullanım ömrünü tamamlanmak üzere olan 100 klmanın değişimi için de 4,8 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

### Ürün Güvenliği ve Kalitesi

Mağazalarından alışveriş yapan milyonlarca müşterisinin sağlığını her zaman öncelikli konuları arasında değerlendiren ŞOK Marketler, tarladan sofraya ürün güvenliğini sağlamak ve müşterilere güvenilir ürünler sunmak için ulusal ve uluslararası kalite standartlarından ödün vermemektedir.

Ürün güvenliği ve kalite süreçleri, ISO 9001:2015 Kalite Sistem Yönetimi standardını da kapsayan Entegre Yönetim Sistemi'ne uygun olarak yönetilmektedir. Tedarikçilerden BRC Uluslararası Gıda Güvenliği Standardı ve FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi gibi sertifikalardan en az birini almaları talep edilmekte ve buna uygun denetimler gerçekleştirilmektedir. Mevcut tedarikçiler yılda iki kez veya ihtiyaç halinde daha sık

denetlenmektedir. Bu denetimler sayesinde tedarikçilerin performans gelişimlerine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı'nın Türk Gıda Kodeksi Mevzuatı'na uygunluk denetimi, helal gıda denetimi ve ürün grubuna bağlı olarak ağırlık, ambalaj, etiket vb. alanlarda denetimler yapılmaktadır. Ürünlerin müşteri sağlığı ve güvenliği açısından uygunluklarını kontrol altında tutmak için öz markalı ürünlerin tamamı uluslararası gıda güvenliği yönetim sertifikalı tesislerde üretilmektedir.

Tedarikçilerin yanı sıra mağaza ve depolarda da ürün güvenliği denetimleri yapılmakta ve süreç uluslararası kalite standartlarına uygun hale getirilmektedir.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

### Operasyonda Etkin İletişim: Çağrı Yönetimi

ŞOK NET üzerinde kurulu Çağrı Yönetim Sistemi ile tedarikçiden kaynaklı fiziksel ve organoleptik kalite sorunlu ürünlerin müşteriye ulaşması engellenmektedir. Sistem ile mağazalar, Kalite Departmanı'na kusurlu ürünleri kolayca bildirebilmektedir. Kalite ekibi çağrıları takiben ürün kontrolü yapmakta ve tedarikçiler de üretimden kaynaklı ürün problemlerini aynı sistem üzerinden düzeltmek için gerekli aksiyonları almaktadır. Bu sistem sayesinde Şirket, müşterilerin sağlığını ve güvenliğini korumakta, müşteri şikâyetlerini ve ürün imha oranlarını azaltmakta ve tedarikçilerin kalite ve gıda güvenliği sistemlerini geliştirmektedir.

ŞOK Marketler için sürdürülebilirliğini sağlamanın ve gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmanın iyi ve etkin bir çevre yönetimiyle mümkün olacağına inanmaktadır. Şirket sağlıklı bir dünya için, her gün çevresel etkiyi azaltmak ve performansını iyileştirmek amacıyla çalışmaktadır. Şirket'in çevresel konularda üye olduğu bir dernek olmamakla birlikte Sivil Toplum Kuruluşları ve Meslek Örgütlerinin düzenlediği konferanslara, kongrelere, seminerlere ve benzeri etkinliklere sürekli olarak iştirak edilmektedir.

Yaşamın devamlılığında doğal kaynaklar ve ekosistemler temel rol oynamaktadır. İklim krizinin geldiği noktada, doğal kaynakların azalması, çevre kirliliğinin her geçen yıl katlanarak artması ve biyoçeşitliliğin zarar görmesi, tarımsal faaliyetleri doğrudan olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Bu sebeple, doğal sermayenin korunması; başta iş dünyası ve kamu kurumları olmak üzere tüm paydaşların sorumluluk almasını gerektirmektedir. ŞOK Marketler faaliyetlerinin çevresel etkilerini değerlendirmekte ve bu etkileri başarılı şekilde yöneterek

çevreye ve doğaya saygılı bir şirket olmak için çalışmaktadır. Şirket bu çerçevede, iklim kriziyle mücadele için karbon salımını azaltmak ve enerji verimliliğini artırmak için yatırımlar gerçekleştirilmekte ve etkin su, atık ve ambalaj yönetimi uygulamaları geliştirilerek çevre ve doğal kaynaklar üzerindeki etkiyi azaltmayı hedeflemektedir.

### Enerji Yönetimi

İklim değişikliğinin olumsuz etkileri nedeniyle doğal kaynaklar azalmakta ve ekosistemler zarar görmektedir. Bunun sonucu olarak da tarımsal faaliyetlerde verimlilik düşmektedir. İklim değişikliğinin etkilerini en aza indirebilmek amacıyla iş dünyasının, doğal sermayenin korunmasına yönelik, sorumluluk alması gerekmektedir.

ŞOK Marketler, çevresel etkisini yöneterek karbon ayak izini azaltmak ve etkin kaynak yönetimi için enerji yönetimine önem vermektedir. Çevresel etkiyi azaltmaya yönelik uygulamalar, kurumsal algıyı güçlendirmede ve rekabet avantajı sağlamada önemli bir yere sahiptir. ŞOK Marketler, kurumsal vatandaşlık anlayışının bir parçası olan etkili çevre yönetimi ile tüm paydaşları için daha iyi bir dünya hedefiyle çalışmaktadır.

Çevre yönetimi yaklaşımının temelini sektördeki etkileri ve her koşulda bağlı kalınan Çevre Politikası oluşturmaktadır. ŞOK Marketler faaliyetlerinin çevresel etkilerini uluslararası standartlarda yönetmek üzere, 2018 yılında ISO 14001 sertifikasyon sürecine girmiş ve 2019 yılında merkez ofis ve mağazalar özelinde ISO 14001 sertifikasını almıştır.

2019 yılında başlatılan ve 2023 yılının sonunda 10.750 mağazada kurulan Mağaza Enerji Verimliliği Projesi kapsamındaki Enerji Tasarruflu Mağazalar sayesinde mağaza bazında enerji tüketimi ortalama %12-15 azaltılmıştır.

2023 yılında çevresel performansın iyileştirilmesi adına yaklaşık 335,2 milyon TL tutarında çevre yatırım harcaması gerçekleştirilmiştir. Enerji verimlilik projelerine yaklaşık 148,3 milyon TL ayrılırken; 4.050 mağazada 38,1 Wh tüketen floresanlar yerine 15 Wh tüketen led floresanların dönüşümü için 94,2 milyon TL, elektrik tüketimi yüksek olan 2 depoda soğuk odaların elektrik tüketimini azaltmak adına alınan soğutma sistemleri için 13,2 milyon TL, kullanım ömrünü tamamladığı için fazla elektrik tüketen 100 soğutmalı dolabın değişimi için 36,3 milyon TL, elektrik tüketimi fazla olan ve kullanım ömrünü tamamlanmak üzere olan 100 klmanın değişimi için de 4,8 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

2023 yılında, enerji verimliliği kapsamında, iklimlendirme (klima) ve soğutmalı dolap sistemlerinde kullanım ömrünü tamamlamış yüksek elektrik tüketimi olan cihazların değişimi konusunda çalışma yapılmıştır.

Yenilenebilir enerji kullanımının artırılması ve sıfır veya düşük karbonlu elektriğe geçiş konusunda çalışmalar devam etmektedir.

Şirket, operasyonel faaliyetlerde herhangi bir karbon fiyatlandırma sistemine dâhil değildir. Ayrıca raporlama döneminde biriken veya satın alınan bir karbon kredisi mevcut değildir ve karbon fiyatlandırması uygulanmamaktadır.

### Etkin Atık Yönetimi ve Çevresel Sürdürülebilirlik

Ürün ve hizmetlerin çevreye etkisini azaltmak adına ambalajlama ve atık yönetimi konusuna önem veren ŞOK Marketler, ambalajlamada kullanılan malzemeleri azaltmayı hedeflemekte ve çevre dostu ham maddelerle üretilen ambalajları tercih etmektedir.

Yeşil dünya kapsamında başta merkez ofis olmak üzere ofis alanlarındaki masa altı çöp kutuları kaldırılarak plastik poşet kullanımının azaltılması ve atıkların yerinde ayrıştırılması sağlanmıştır. Tüm katlara, koridorlara ve ofis alanlarına atıkları kâğıt/karton, cam, metal, plastik, organik atık ve diğer atıklar olarak ayrıştıran kumbaralar yerleştirilmiştir. Kumbaraların bulunduğu lokasyonlar atık ayırım yönetiminin sağlanması amacıyla afişler ve bilgilendirme panoları ile donatılmıştır. Ayrıca Akademi ŞOK üzerinden çevre bilinçlendirme eğitimleri verilmiştir.

ŞOK Marketler'in sorumlu üretim ve tüketim anlayışı kapsamında tüm mağazalarda atıklar ayrıştırılmaktadır. Ayrıca mağazalar için Sıfır Atık Belgesi alma hedefi devam ederken; ambalaj atıkları da geri dönüşüme kazandırılmıştır. Yıl sonu itibarıyla Türkiye genelinde 10.219 mağaza ve 35 dağıtım merkezine sıfır atık belgesi alınmasına hak kazanılmıştır.

Sıfır atık projesi önderliğindeki çevresel sürdürülebilirlik faaliyetleri kapsamında mağaza ve dağıtım merkezleri için 930.000 TL yatırım gerçekleştirilmiştir. Deneme ve uygunluğu anlama amacıyla beş lokasyonda tehlikeli, tehlikesiz ve metal atık sahalarında iyileştirmeler yapılmıştır. Ayrıca coğrafi yapının ve atık alanlarının uygunluğu kapsamında tüm lokasyonlardaki atık sahalarının iyileştirilmesi hedeflenmiştir.

Sürdürülebilir dağıtım sistemi kapsamında mağazalarda satışa sunulacak ürünler dağıtım merkezlerinde toplanmakta ve sevkiyatlar depodan mağazaya şeklinde gerçekleştirilmektedir. Aynı kapsamda atıkların geri dönüşüme kazandırılması merkezi yönetim bakış açısıyla sağlanmaktadır.

TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri denetimi başarı ile tamamlanmıştır. Doğal kaynakların kullanımının azaltılmasını ve suya, toprağa ve havaya verilen zararların en aza indirilmesini hedefleyen standart ile tüm personelin bilinçlendirilmesi hedeflenmektedir.



"Meyve Sebze Ürünlerinin Tekrar Kullanılabilir Kasalarla Taşınması Projesi" ile gıda israfında ve atık miktarlarında azalma sağlama hedefleri doğrultusunda ambalaj atıkları ve çevresel etkilerin azaltılması, ürün teşhirinde standartlaştırma, ergonomik taşıma ve nakliye kolaylığı konularında fayda sağlanmaktadır.

ŞOK Marketler'in ana hedeflerinden biri sunduğu ürünlerin en hijyenik koşullarda üretimini sağlamak ve bu ürünleri müşterilerine en uygun koşullarda sunmaktır. Buna ilişkin kontroller dönem dönem yapılan denetimler, toplantılar, eğitimler, e-posta bilgilendirmeleri ve sosyal medya aracılığı ile yürütülmektedir. Üçüncü tarafların sera gazı emisyon miktarlarında azaltım sağlanmasına yönelik çalışmalar da devam etmektedir.

Şube Operasyon Kontrol Yöneticileri iş süreçlerinde her türlü kaybı önleyerek operasyonel mükemmelliği yakalama kapsamında, gıda kayıplarının önüne geçerek atıkların azaltılması için aktif olarak çalışmaktadır.

#### **Depozito**

Depozito Yönetim Sistemi, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığınca belirlenen ve belirli bir depozito bedeli alınarak piyasaya sürülen ürünlerin tüketilmesi/kullanılması sonrasında iade alınması ve depozito bedelinin geri ödenmesine dayalı bir sistemdir. Depozito Yönetim Sistemi, başarılı bir toplama sistemi

oluşturma ve toplama miktarlarını yükseltme amacıyla bilhassa toplanmasında zorluk yaşanan ve atık durumuna geçtiğinde çevre ve insan sağlığı üzerinde olumsuz etkileri olan malzemelerin toplanması için kullanılan etkin bir araçtır. ŞOK Marketler'in tedarikçiler tarafından piyasaya sürülen ve tescil edilmesi gereken yaklaşık 45 adet 1. sınıf içeceğinin Depozito Yönetim Sistemi'ne kaydı oluşturulmaya başlanmıştır. Piyasaya sürülen bütün cam, alüminyum ve PET ambalaj içecek gruplarının depozitolu boş ambalajlarının temiz bir şekilde toplanması için Türkiye Çevre Ajansı (TÜÇA) ve Gıda Perakendecileri Derneği (GDP) ile görüşmeler yapılmıştır. Depozitolu boş ambalajların geri dönüşüme gönderilmesi adına gerekli altyapının kurulması için planlamalar yapılmıştır. ŞOK Marketler, geri dönüşüm malzemesi kullanımı sonucunda oluşan tasarruf ve emisyon azaltımı, ambalaj atıklarının düzenli depolama sahalarında bertaraf edilmesi ile oluşan emisyon azaltımı ve yerel yönetimlerin atık bertaraf maliyetindeki azalma sayesinde ülke ekonomisine katkı sağlamakta, istihdam olanaklarını artırmakta, müşterilerin/toplumun atıkları at-kurtul davranışlarının önüne geçilmesine destek olmakta, toplumun atık ayırma/toplama sistemlerine doğrudan katılımlarının sağlanmasını desteklemekte ve atık şişelerden kaynaklanan çevre kirliliğinin önüne geçilmesine katkı sağlayarak Türkiye'nin küresel sürdürülebilir kalkınma eylemlerini desteklemektedir.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

### Su Yönetimi

ŞOK Marketler, faaliyet gösterdiği her noktada su tüketimini azaltmaya yönelik stratejiler uygulamaktadır. Oluşan sızıntıları hemen onarma ve çalışanları su kullanımını konusunda bilinçlendirme su tasarrufu alanındaki uygulamaların bazılarındandır. Düzenlenen sürekli eğitimlerle çalışanların suyun değerini anlamaları ve suyu tasarruflu kullanmaları teşvik edilmektedir.

ŞOK Marketler, sadece kendi içinde değil, toplumda da su yönetimi konusunda farkındalık yaratmaya odaklanmaktadır. Şirket, sürdürülebilir su kullanımı hakkında düzenlenen etkinliklere katılım sağlamak ve su tasarrufu konusunda düzenlenen bilinçlendirme kampanyalarını desteklemektedir.

ŞOK Marketler, su yönetimi konusundaki çabalarının, çevreye ve topluma olan sorumluluğunun bir parçası olduğu bilinciyle hareket etmektedir. Bu noktadan hareketle ŞOK Marketler, su kaynaklarını koruma ve gelecek nesillere temiz bir çevre bırakma konusundaki sorumluluğunu yerine getirerek daha sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek için çalışmayı sürdürecektir.

ŞOK Marketler, faaliyetlerini sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde yönetirken; çevresel etkilerini minimize etme ve doğaya olan saygısını gösterme taahhüdünü de sürdürmektedir. Şirket, enerji verimliliği konusunda sürekli iyileştirmeler yaparak karbon ayak izini azaltmayı amaçlamaktadır. ŞOK Marketler, yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş ve enerji tüketimini izleme ve azaltma stratejileri ile çevresel etkileri en aza indirmek için kararlı bir şekilde çalışmaktadır.

ŞOK Marketler, atık yönetimi konusunda yüksek standartlar belirleyerek atıklarını en aza indirme hedefine odaklanmaktadır. Şirket, geri dönüşüm programları, atık ayrıştırma sistemleri ve tedarik zincirinde geri dönüştürülebilir malzemelerin kullanımı gibi uygulamalarla atıkların etkilerini azaltmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır.

ŞOK Marketler, ürünlerin tasarımından itibaren çevre dostu malzemelerin ve az atıklı ambalajların kullanımına odaklanmaktadır. Ürünlerin yaşam döngüsü boyunca çevresel etkilerini minimize etmek adına iyileştirmeler yapılmakta ve yenilikler üzerinde çalışılmaktadır.

### C. SOSYAL İLKELER

#### İnsan Hakları ve Çalışan Hakları

Rekabetin yüksek olduğu perakende sektöründe farklılaşmak için müşteri deneyimine odaklanmak büyük önem taşımaktadır. Müşterilerin deneyimlerinden memnun kalmasındaki en büyük etken yetkin ve mutlu çalışanlardır. Şirket, hem genel merkezinde hem de Türkiye'nin her yerine yayılan ve sayısı 10 bini geçen mağazalarında; 46 bini aşan çalışanına ve müşterilerine her zaman mutlu bir alışveriş deneyimi yaşatmayı hedeflemektedir. Bu hedefe ulaşmak için çalışanlara sürekli yatırım yapmakta ve çalışanların donanımlı, işlerine bağlı, yüksek motivasyonlu ve mutlu olmalarına katkıda bulunabilecek uygulamalar geliştirilmektedir.

Bu kapsamda ŞOK Marketler, işe alım süreçlerinde fırsat eşitliği sağlayarak ve tedarik ve değer zinciri etkilerini de gözetenek adil iş gücü, çalışma standartlarının iyileştirilmesi, kadın istihdamı ve kapsayıcılık konularını (kadın, erkek, dini inanç, dil, ırk, etnik köken, yaş, engelli, mülteci, vb. ayrımı yapılmaması gibi) içeren İnsan Kaynakları Politikası ile her türlü ayrımcılığın karşısında durmaktadır. ŞOK Marketler İnsan Kaynakları Politikası, Şirket'in kurumsal internet sitesi vasıtasıyla kamuoyunun ve tüm paydaşların bilgisine sunulmuştur.

<https://kurumsal.sokmarket.com.tr/insan-kaynaklari/insan-kaynaklari-politikamiz>

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'ne, Türkiye'nin onayladığı ILO Sözleşmelerine ve Türkiye'de insan hakları ve çalışma hayatını düzenleyen hukuksal çerçeve ve mevzuata tam uyumun taahhüt edildiği Kurumsal İnsan Hakları ve Çalışan Hakları Politikası henüz oluşturulmamış olup bu konudaki çalışmalar devam etmektedir.

Müşteri odaklılığın ön plana çıktığı ve rekabetin yoğun olduğu perakende sektöründe fark yaratabilmenin çalışanların mutluluğuyla yakından ilişkili olduğuna inanan ŞOK Marketler, insan kaynağının mutluluğu ve memnuniyeti için çeşitliliğe önem veren, eşit, adil ve sağlıklı bir iş ortamı yaratarak çalışanların sektörün gerektirdiği yetkinliklerle kendilerini geliştirebilecekleri eğitim imkânları sunmaktadır.

ŞOK Marketler, her sene daha da büyüyen ekibini en etkili şekilde yönetmek için insan kaynakları uygulamalarını gözden geçirmekte ve geliştirmektedir. Şirket, ülke istihdamına sağladığı sürekli katkının yanında yarattığı katma değerle ülke ekonomisine de katkı sağlamaktadır. Türkiye'nin 81 ilinde konumlanan 10.725 mağazasında 46.958 çalışana istihdam sağlayan ŞOK Marketler, her yıl yeni istihdam yaratarak ailesini büyütmektedir.

Belirli ekonomik, çevresel ve toplumsal faktörlere duyarlı kesimlerin (düşük gelirli kesimler, kadınlar, vb.) veya azınlık haklarının/fırsat eşitliğinin gözetilmesi konusunda değer zinciri boyunca alınan önlemler kapsamında; kadınların iş hayatına katılmalarına ve çalışma hayatına ara verdikten sonra tekrar iş yaşamına dönmelerine büyük önem veren ŞOK Marketler, kadın çalışanların çocuk sahibi olduktan sonra işe geri dönebilmeleri için uygun çalışma koşulları sağlamaktadır. ŞOK Marketler'de son üç yılda doğum iznine ayrılan çalışanların yaklaşık %78'i çalışma hayatına geri dönmüştür.

ŞOK Marketler, ev hanımlarının iş hayatına katılımını sağlamak ve onları sosyoekonomik olarak güçlendirmek amacıyla "Ev Hanımları İstihdam" projesini hayata geçirmiştir. Bu proje ile 50 yaşına kadar olan lise mezunu ev hanımlarının, evlerine en yakın mağazalarda çalışması sağlanarak istihdamın artırılması hedeflenmektedir.

### **Performans ve Kariyer Yönetimi**

Çalışanların performanslarını değerlendirmeleri, geleceğe yönelik hedefler belirlemeleri ve gelişim alanlarını fark etmeleri etkin bir performans yönetimi ile mümkün olmaktadır. ŞOK Marketler, uyguladığı Performans Yönetim Sistemi aracılığıyla çalışanlarının yetkinliklerini ve motivasyonlarını artırırken aidiyet duygularını da güçlendirmektedir.

ŞOK Marketler, Performans Yönetim Sistemi'ni beyaz yaka çalışanlarının tamamına uygulamaktadır. Bu kapsamda, çalışanların iş sonuçları, hedefleri ve yetkinlikleri dikkate alınarak değerlendirilmektedir. 2023 yılı itibarıyla merkez ofis çalışanları OKR (Objectives and Key Results - Hedefler ve Anahtar Sonuçlar) metodolojisini kullanmaya başlamıştır. Saha kadrosundaki beyaz yaka çalışanlar ise Yıllık Performans Sistemi'nde Balance Scorecard yaklaşımını kullanmaya devam etmektedir.

OKR, yüksek performans kültürünü desteklemeyi, hedeflerin değişen koşullara uyum sağlamasıyla daha çevik bir yaklaşımı ve iletişim ve iş birliğini artırmayı hedeflemektedir. Bu yaklaşım, çalışan-yönetici iletişimini ve geri bildirimini ön planda tutarak Şirket içi ilişkileri güçlendirmeyi amaçlamaktadır. OKR, sadece bir performans yönetim aracı olmanın ötesinde bir kültür değişimi olarak da değerlendirilmektedir. ŞOK Marketler, yeni nesil çalışma modellerinde yeni nesil performans sistemini uygulamayı hedeflemektedir.

Profesyonellerin tercih ettiği bir şirket olmaktan büyük gurur duyan ŞOK Marketler, çalışanlarını uzun vadeli ve doğru kariyer planlamaları ile desteklemektedir. Bu doğrultuda, çalışanlara potansiyellerini en etkin şekilde kullanabilecekleri kariyer yolculukları sunulmaktadır. Kariyer planlama süreçleri, performans yönetimi ve eğitim süreçleriyle bütünsel bir şekilde ele alınmaktadır.

### **Kariyer Planlaması ve Yedekleme Planı**

Organizasyonu ve insan kaynağını önceden planlamak, ŞOK Marketler organizasyonunu geleceğe hazırlamak, çalışanların kariyer gelişim planları doğrultusunda yeteneklerini ve becerilerini doğru zamanda, doğru yerde ve doğru biçimde konumlandırmak amacıyla her sene İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması süreci yönetilmektedir. Bu kapsamda kritik pozisyonlar için (Müdür ve üzeri) yedekleme planları da titizlikle oluşturulmaktadır.

### **Çalışan Gelişimi**

Perakende sektörü, sürekli yenilenen teknolojik gelişmelere ve müşteri alışkanlıklarındaki değişimlere hızla uyum sağlamak durumundadır. Müşteri beklenti ve taleplerinin sürekli değişim gösterdiği bir ortamda; sektöre uyum sağlamak, stratejik hedeflere odaklanmak ve örnek uygulamalar sergilemek ŞOK Marketler'e göre ancak çalışanların özverisi ve gelişimiyle mümkündür. Şirket, fırsat eşitliği ve adil yönetim anlayışını temel alarak, çalışanlara eğitim, gelişim ve kariyer planlama olanakları sunmayı amaçlamaktadır.

### **İhtiyaca Yönelik Eğitimler**

ŞOK Marketler, her bir çalışanına yetkinliklerine ve görev tanımlarına uygun şekilde kişiselleştirilmiş eğitim imkânları sunmakta ve yeniliklere öncülük etmeye devam etmektedir. Merkez ofiste görev yapan tüm çalışanlar, kendi yetkinliklerine odaklanarak geniş kapsamlı özel eğitim kataloglarından seçim yapma şansına sahiptir. Bu eğitimler sadece genel sosyal becerileri değil; aynı zamanda bireysel yetkinlikleri de güçlendirme amacına hizmet etmektedir. Liderlik, iletişim, etkili sunum teknikleri, zaman yönetimi ve problem çözme konularındaki eğitimler, her çalışanın görev tanımına uygun bir şekilde tasarlanmıştır.

Üst düzey yöneticiler ise aynı katalogta yer alan özel liderlik eğitimlerini, kendi görev ve sorumluluklarına entegre ederek kariyerlerine değer katma imkânına sahiptirler. Böylece ŞOK Marketler, her bir çalışanın potansiyelini en iyi şekilde değerlendirmeyi ve geliştirmeyi hedeflemektedir.

### **Akademi ŞOK**

ŞOK Marketler, dijital dönüşüm süreçlerini titizlikle takip etmekte ve uygulama ve hizmetlerini sürekli olarak yeniden şekillendirmektedir. Bu vizyon doğrultusunda hayata geçirilen Akademi ŞOK uygulaması, e-öğrenme ve gelişim konularında öne çıkan bir platform olarak dikkat çekmektedir. Akademi ŞOK sayesinde genel merkezden mağazalara kadar tüm çalışanların gelişim süreçleri desteklenmekte ve "birbirinden öğrenen" bir şirket kültürünün temelleri atılmaktadır.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

Akademi ŞOK, zamana ve mekâna bağlı kalmadan erişilebilirliği yüksek, kolay anlaşılabilir içeriklere sahip kullanıcı dostu bir yapı sunmaktadır. Bilgisayar, tablet ve tüm akıllı mobil cihazlardan erişilebilen Akademi ŞOK platformu, çalışanlara çeşitli konulardaki eğitimlere katılma imkânı sunmaktadır. Akademi ŞOK sadece mağaza süreçlerinde değil, temel yöneticilik becerileri gibi çeşitli konularda da eğitim içeriği sunmakta ve çalışanların kariyer gelişimlerine katkıda bulunmaktadır.

Akademi ŞOK sahadaki tüm çalışanlara ulaşabilme, pozisyon bazlı gelişim fırsatları sunabilme ve oyunlaştırma kurgusuyla katılımı artırabilme gibi güçlü özelliklere sahiptir. Sosyal bir platform olarak da kullanılan Akademi ŞOK, başarıya ulaşan pilot uygulamalardan sonra tüm çalışanların kullanımına açılmıştır. Akademi ŞOK, TEGEP 2019 Öğrenme ve Gelişim Ödülü'ne layık görülmüş olup, çalışanların %93'ü tarafından aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Bu başarı, sahadaki çalışanlara özgü gelişim yollarının etkili bir şekilde desteklenerek güçlü bir şirket kültürünün oluşturulmasına önemli katkı sağlamaktadır. Akademi ŞOK 2022 yılında, Stevie Awards'ta hem Eğitim kategorisinde hem de Eğitim/ Oryantasyon kategorisinde Altın Ödül'e layık görülmüştür.

### **Çalışanlar İçin İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması**

ŞOK Marketler her yıl, merkez ofis ve şube müdürlükleri kadrosundaki çalışanları için İnsan Kaynakları Kariyer Planlaması gerçekleştirmektedir. Çalışanların güçlü yanları ve gelişim alanları analiz edilerek, bir sonraki yıla kaynak sağlayacak şekilde kariyer haritası oluşturulmaktadır. Şirket, insan kaynakları süreçlerinden olan 70-20-10 modeli ile uyumlu koçluk, mentorluk, sınıf eğitimi, rotasyon, proje sorumluluğu gibi süreçleri kapsayan gelişim araçlarını da hayata geçirmektedir.

Mağazalarda ise aylık olarak takip edilen başarı sıralamasında yer alan Mağaza Yöneticileri tespit edilmektedir. Başarı sıralamasında şube mağaza sayısının ilk %10'luk kısmında yer alan Mağaza Yöneticileri değerlendirme merkezi uygulamasına dahil edilmektedir. Vaka çalışması, bireysel sunumlar ve soru-cevap bölümlerinden sonra süreç sonlandırılarak terfi edecek adaylar belirlenmekte ve kendilerine gelişim planları sunulmaktadır.

### **Liderlik Gelişim Programı**

"Taktik Burada" adlı liderlik gelişim programı, kritik pozisyonda olan bölge yöneticileri, bölge müdürleri ve şube müdürlerinden oluşan saha yöneticilerinin operasyonu sorunsuz ilerletebilmesi için yürütülmektedir. Program kapsamında bölge yöneticilerine dört gün, bölge müdürlerine üç gün ve şube müdürlerine altı gün sınıf eğitimleri verilmiştir. Saha yöneticilerinin yetkinlik setinde yer alan sekiz adet liderlik yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik eğitim içerikleri programa dâhil edilmiş ve şube müdürlerine bir günlük koçluk eğitimi verilmiştir.

### **İlk Adım Yönetici Liderlik Programı**

İlk Adım Yönetici Liderlik Programı'nın temel hedefi, katılımcılara pratik uzmanlık geliştirmelerinde rehberlik etmektir. Güncel liderlik yaklaşımlarını içeren bu program bireysel becerileri, ekip becerilerini ve iş yönetimi becerilerini güçlendirmeye odaklanarak katılımcıların kariyerlerini desteklemektedir. İlk Adım Yönetici Liderlik Programı yönetim bilimi ve iş dünyasındaki güncel bilgileri içeren stratejik bir bilgi seti sunmakta ve katılımcıları gelecekteki iş trendlerine hazırlamaktadır.

Program, etkin iletişim ve geri bildirim becerilerinin geliştirilmesine odaklanmıştır. Katılımcılar bu sayede güvenilir ve iş birlikçi bir çalışma ortamının oluşturulmasına katkıda bulunabilmektedir. İlk Adım Yönetici Liderlik Programı, ekip yönetimi, hedef odaklı yönetim ve motivasyon sağlama becerilerini güçlendirerek liderlik konusundaki yetkinlikleri artırmayı hedeflemektedir.

Program, katılımcılara bireysel ve ekip olarak gelişim alanlarını tespit etme ve bu alanlarda hedef belirleme yeteneği kazandırmakta ve katılımcıların kişisel ve profesyonel ilerlemelerine katkı sağlamaktadır. Temel yönetsel yetkinlikleri kazandırarak kolektif başarıya yönlendiren bir bakış açısı kazandıran İlk Adım Yönetici Liderlik Programı, katılımcıları hem bireysel hem de ekip bazında daha etkili ve başarılı bir liderlik sergilemeleri konusunda desteklemektedir.



### ŞOK Sarı Kitap Programı

ŞOK Marketler, birbirinden öğrenen bir şirket kültürünü benimsemek ve bu kültürü güçlendirmek amacıyla "ŞOK Sarı Kitap" programını geliştirmiştir. Bu program, tüm saha çalışanlarının katılımını teşvik ederek ortak bir dil oluşturmayı ve Şirket kültürünün saha çalışmalarına etkili bir şekilde yayılmasını amaçlamaktadır. "ŞOK Sarı Kitap" programı, sadece temel bilgileri değil, ekip içi iş birliğini ve bilgi paylaşımını da vurgulayarak birbirinden öğrenen bir topluluk oluşturmayı hedeflemektedir.

"ŞOK Sarı Kitap" programında, tüm yönetici pozisyonlarına özel rol ve sorumluluklar atanmıştır. Yöneticiler, "Öğretirken Öğren" mottosu ile hareket ederek, Şirket kültürünün temel değerlerini benimsemekte ve bu değerleri ekibine entegre etmek için belirlenen eğitim başlıklarını ekibine aktararak bu değerlerin davranışa dönüştürülmesi için çaba sarf etmektedirler. Yönetici kademesinin süreci sahiplenmesi, çalışanlara ilham kaynağı olmanın yanı sıra, birbirinden öğrenen bir kültürün gelişimine liderlik etme sorumluluğunu da beraberinde getirmektedir.

"ŞOK Sarı Kitap" programı, bilgi paylaşımını teşvik ederek çalışanlar arasında iş birliği ve dayanışma kültürünü güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu sayede hem bilginin transfer edilmesi sağlanmakta hem de ekip içinde birbirinden sürekli öğrenme kültürü yaratılarak daha güçlü bir kurumsal yapıya evrilme fırsatı yakalanmaktadır.

### Yönetici Yetiştirme Programı

2020 yılında hayata geçirilen Yönetici Yetiştirme Programı ile bölge yöneticisi yetiştirmek amacıyla; üniversiteden yeni mezun veya 1 yıl deneyime sahip kişiler, değerlendirme merkezi uygulamaları ile seçilerek Program'a dahil edilmiştir. Yönetici adayları mağazalarda toplam altı aylık oryantasyon programına dahil edilmiştir. Sırasıyla mağaza satış temsilcisi, mağaza yönetici yardımcısı ve mağaza yöneticisi olarak görev alan adaylardan eğitim sürecini başarıyla tamamlayan kişiler bölge yöneticisi olarak atanmıştır.

2023 yılında Yönetici Yetiştirme Programları ile 100 yönetici adayı sisteme kazandırılmıştır. Sektörün ihtiyacı olan yetenekli perakendeci aday havuzunun güçlendirilmesi için Yönetici Yetiştirme Programı, 2024 yılında da yeni yönetici adaylarını sektöre hazırlamaya devam edecektir.

### Liyakate Dayalı Ücretlendirme Politikası

ŞOK Marketler bünyesinde ortak bir kademe yapısı ile yönetilen ve işin içeriğine dayalı bir ücretlendirme sistemi kullanılmaktadır. Yıllık piyasa ücret araştırmaları dikkate alınarak hazırlanan bu sistemle çalışanlara işleri değerlendirilerek eşit, rekabetçi ve piyasa ile uyumlu ücretlendirme sunulmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanlara pozisyona göre değişebilen yan hak paketleri teklif edilmektedir.

Merkez ofiste görev alan çalışanlar için uygulanan Performans Yönetim Sistemi değerlendirme sonuçlarına göre yönetici ve üzeri çalışanlar, yıllık performans primi ile ödüllendirilmektedir. Satış ekibindeki çalışanların performanslarını teşvik etmek için satış primi uygulanmaktadır. ŞOK Marketler'e belirgin şekilde katkısı olan çalışanları en kısa sürede ödüllendirmek amacıyla "Anlık Ödüllendirme" sistemi başlatılmıştır. Bu sisteme göre yöneticiler, istedikleri bir çalışanı ödüle aday gösterebilmekte ve üst yönetici tarafından uygun görüldüğü takdirde çalışan ödüllendirilmektedir.

### Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Yıllık olarak belirlenen iç iletişim takvimi ile merkez ofis ve şube müdürlüklerinde belirli dönemlerde gerçekleştirilen etkinlikler ve farklı nedenlerle planlanan kutlamalar çalışan bağlılığının desteklenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.



Mavi Yaka  
**%97**

Beyaz Yaka  
**%3**



Kadın  
**%54**

Erkek  
**%46**

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

### İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Sağlığı ve Güvenliği'nden sorumlu en üst düzey yönetici olan Şubeler Operasyon Kontrol Grup Direktörü, CEO'ya doğrudan raporlama yapmaktadır. Risk temelli ve sistematik bir yaklaşımla yönetimi gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği konularında ilgili yasal mevzuata uyulmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği konuları Şubeler Operasyon Kontrol Direktörlüğü'ne bağlı 40 Şube Operasyon Yöneticisi ile yürütülmektedir. 2023 yılında iş güvenliği saha denetimi ve ziyaretleri artırılmıştır. Çalışanlara güvenli, sağlıklı ve huzurlu bir iş ortamı; müşterilere ise aynı doğrultuda bir alışveriş deneyimi sunabilmek adına İş Sağlığı ve Güvenliği en üst seviyede gözetilmektedir.

Şube Operasyon Kontrol Yöneticilerinin de katılımıyla tehlikeli sınıf dağıtım merkezlerindeki ve az tehlikeli sınıf meyve sebze işletmelerindeki kurul toplantıları eksiksiz olarak yapılmış, eksiklerin tamamlanması sağlanmış ve iş sağlığı ve güvenliği bilinci artırılmıştır. Kurul toplantı kararları kapsamında yatırım gerektiren eksikliklerin değerlendirilmesi merkezi yapılmakta ve aksiyonlar üst yönetime onaya sunulurken planlanmaktadır.

Stok Kontrol Yöneticileri önderliğinde depo ve mağazalarda envanter sayım planları hazırlanarak takibi yapılmakta ve yönetime raporlanmaktadır. Bu kapsamda 42 depoda 171 envanter sayım kontrolü ve 5.123 mağazada 7.044 envanter sayım kontrolü yapılmıştır. Hareketli ve dinamik süreçlerde saha kontrolleri şube operasyon kontrol yöneticileri tarafından aktif olarak yapılmaktadır. Yıl içerisinde depolarda 476 denetim, 7.023 mağazada toplam 13.241 denetim ve üretim tesisleri ve meyve sebze depolarında toplam 190 denetim gerçekleştirilerek üst yönetime raporlanmıştır.

2023 yılında merkez ofis, dağıtım merkezleri, meyve sebze depoları ve üretim işletmeleri dahil olmak üzere iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimleri tarafından yüz yüze verilen İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimlerine devam edilmiştir. ŞOK Marketler çalışanları toplam 63.512 saat İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi almıştır.

Çalışanlara, mağaza risklerini dinamik tutmak amacıyla, dijital eğitim platformu üzerinden İş Sağlığı ve Güvenliği, Güvenli Cepte ŞOK Araç Kullanımı, Güvenli Transpalet Kullanımı, Maket Bıçağı Kullanımı, Salgın Hastalık ve Acil Durumlar hakkında eğitimler tanımlanmakta ve ilerleme durumları takip edilmektedir.

Az tehlikeli işletmeler sınıfında sayılan 1.719 mağazada tehlike ve riskler analiz edilerek risk değerlendirmeleri yapılmış ve acil durum planları revize edilmiştir. Tespit edilen eksiklikler öncelik sıralamasına göre bertaraf edilirken; eksikliklerin bildirilmesi ve farkındalığın yaygınlaştırılması amacıyla personellere uzaktan iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmektedir.

2023 yılında, ŞOK.net sistemi üzerinden açılan ekranlarla, mağazaların yangın söndürme sistemlerinin ve 10.636 mağazanın yangın söndürme cihazlarının aylık kontrolleri tamamlanmıştır.

TS EN ISO 45001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi denetimi başarı ile tamamlanmıştır. Bu kapsamda genel merkez, dağıtım merkezleri, mağazalar, meyve sebze depoları ve üretim tesislerindeki çalışan ve alt yüklenici çalışanlar TS EN ISO 45001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemine dahil edilmiştir.

Risklerin yerinde bertaraf edilmesi ve kabul edilebilir risk seviyelerine indirilmesi amacıyla dağıtım merkezlerindeki İSG kapsamında yer alan yatırım çalışmalarına devam edilmiştir.

Yıl içerisinde her çeyrekte gerçekleştirilen sayımlara katılacak çalışanlar özel eğitimlerden ve sağlık muayenelerinden geçirilmekte ve yüksekte çalışabilir raporları alarak sayımlara katılmaktadır.

Yıl içerisinde yetkin yangın eğitimcilerince, mevzuat kapsamındaki lokasyonlarda, uygulamalı tatbikat ve eğitimler gerçekleştirilmiştir. Büyük yıkım ve kayba neden olan deprem sonrasında AFAD ile yapılacak çalışmalar hızlıca koordine edilmiştir. Yılın ikinci yarısında tüm depo ve genel merkez çalışanlarına AFAD eğitimcileri tarafından AFAD Bilinçlendirme eğitimleri verilmiş ve uygulamalı tahliye tatbikatları yapılmıştır. Tüm depolarda deprem istasyonu noktaları geliştirilmiştir. Ayrıca üç depo için 241.000 TL'lik yatırımla deprem konteynerleri faaliyete geçirilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Endüstriyel Taşımacılık kapsamında forklift, reach truck ve akülü transpalet kullanan 105 personel için endüstriyel taşımacılık belge başvuruları yapılmış ve ilgili kayıtlar oluşturulmuştur. 88 personel süreci başarıyla tamamlayarak belgelendirilmiştir. Personellerin daha yetkin hale gelmesi amacıyla belgelendirme süreçleri devam etmektedir.

### ŞOK Marketler Etik İlkeleri

#### Yasalara Uyum ve Sorumluluklar

Yurt içi ve yurt dışında mevcut tüm faaliyet ve işlemlerimizi yasalar ve milletlerarası hukuk çerçevesinde yürütürüz. Yasal düzenleyici kurum ve kuruluşlarla ilişkilerimizde doğru ve zamanında iletişime önem veririz. İşlerimizi; kanunlar, düzenlemeler ve mesleki standartlar ile birlikte Yıldız Holding Etik İlkeleri çerçevesinde yürütürüz.

### **İnsan ve Çalışan Hakları**

İnsan haklarına, insanların bireysel farklılıklarına ve kişisel özelliklerine saygı duyarız. Çalışanlarımıza ve iş başvurusunda bulunan adaylara, eşit fırsat tanıyacağımızı taahhüt ederiz. Kişisel bilgilerinin gizliliğini koruruz. Cinsiyet, ırk, din, dil, medeni hal, siyasi görüş, engellilik, yaş, vb. konulardaki ayrımcılığı reddederiz.

Çalışanlarımıza, kendilerini güvenli, huzurlu ve değerli hissettikleri, yaptıkları işin niteliğine uygun bir çalışma ortamı sunarız.

ŞOK Marketler olarak, yasalarla belirlenenler dışında çocuk iş gücünün kullanımını reddederiz. Çocukları iş gücü olarak kullanan hiçbir tedarikçi ya da taşeronla çalışmayız. Çalışanlarımızın iş performansını objektif yöntem ve uygulamalarla ölçer, sonuçlara göre ihtiyaç duydukları alanlarda gelişim olanakları sunmaya özen gösteririz. Çalışanlarımız arasında olumsuz rekabet koşulları yerine, dayanışma ve iş birliğinin esas olduğu, başarıların paylaşıldığı bir sistemi teşvik ederiz. Çalışanlarımızın sosyal hayatlarını zenginleştirecek, iş dışı sosyal faaliyetlerini destekleriz.

Doğal afet gibi olağanüstü durumlarda çalışanlar ve aileleriyle dayanışmayı esas kabul ederiz.

### **Mobbing (Yıldırma)**

Mobbing, çalışanlara psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz yoluyla rahatsızlık vererek yıldırma olarak tanımlanmaktadır. Türk Ceza Kanunu'nca da suç kapsamında değerlendirilen mobbing uygulamalarını engelleyecek, çalışanlarımızı bu muameleden koruyacak önlemler geliştiririz.

Çalışanlarımızın kişiliğinin korunmasına özel önem verir ve kimden gelirse gelsin, her türlü psikolojik baskı ve tacizle kişilik değerlerinin ihlal edilmesine, duygusal saldırılarla yıpratılmalarına izin vermeyiz.

### **Çevre, Sağlık ve Güvenlik**

Çevreye saygılı bir şirket olarak faaliyetlerimizi çevre mevzuatı ile tam bir uyum içerisinde yürütürüz. Hava, su ve toprak kirliliğini engellemek için çalışır, atık miktarını azaltmak için geri dönüşüm ve yeniden kullanım süreçlerini uygularız. Enerji, su gibi doğal kaynakları koruma yöntemleri geliştirip, enerji ve malzemenin verimli kullanılması için çalışmalar yürütürüz.

Çevre ile ilgili acil durumlar için riskleri belirler ve azaltmak için tedbirler alırız. Çalışanlara ve taşeronlara çevreyle ilgili eğitimler vererek onları bilinçlendiririz. Çalışmalarımızda, tüm mesleki güvenlik ve sağlık yasalarına ve standartlarına uyarız. Güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturmak amacı ile "Risk Yönetimi" prensiplerini uygularız. Yeterli koruyucu teçhizatın kullanılmasını ve güvenlik önleminin alınmasını sağlar ve zorunlu kılarız.

İş yerinde ve/veya iş performansını etkileyecek şekilde her türlü alkol, uyuşturucu madde vb. kullanımına ve belirlenmiş alanlar dışında sigara içilmesine müsaade etmeyiz.

Çalışma yerinde sağlık ve güvenlikle ilgili Şirket politikalarını ve yönetmeliklerini uygulamanın tüm çalışanlarımızın dikkat etmesi gereken önemli bir sorumluluk olduğuna dikkat çekeriz. Bir perakende şirketi olarak toplumumuzun ve tüketicilerimizin sağlığına itibar ederiz.

### **Hissedarlara Karşı Sorumluluklarımız**

Şirketimizin kaynak ve varlıklarını hissedarlarımızın lehine verimlilik ve tasarruf bilinciyle yönetiriz. Karar mekanizmasında, hissedarlarımızın görüşlerini de değerlendiririz. Hissedarlarımızla ilişkilerimizi finansal disiplin ve şeffaflık prensibi çerçevesinde düzenleriz. Halka açık Şirketimizin hisselerine yönelik alım ve satım işlemlerimizi yasal süreçler çerçevesinde gerçekleştiririz.

Yatırımlarımızı rekabet gücümüzü artıracak ve hisselerimize yüksek getiriye sağlayacak alanlarda sürdürülebilir kârlılığı göz önünde bulundurarak yapmaya özen gösteririz. Kamuya ve hissedarlarımıza yaptığımız açıklamalarda; mali tablolarımız, stratejilerimiz, yatırımlarımız ve risk profilimiz ile ilgili zamanında, doğru, mevzuatın öngördüğü kapsamda ve anlaşılabilir bilgi veririz.

### **Politik Faaliyetler**

ŞOK Marketler, siyasi partiler ve partiler çıkarına faaliyet gösteren gruplarla iş birliği yapmaz ve destekleyici faaliyetlerde bulunmaz. Çalışanlarımızın herhangi bir politik ya da toplumsal etkinliğe katkıda bulunma kararı tamamen kişiseldir. Ancak çalışanlarımızın politik faaliyetlerini çalışma saatleri içinde yapmamalarını, konuyla ilgili çalışma arkadaşlarının zamanını almamalarını isteriz. Ayrıca çalışanlarımız politik faaliyetleri süresince Şirket adına Şirket'teki pozisyonlarını, unvanlarını ve Şirket'e ait kaynakları kullanamazlar.

### **Sosyal Sorumluluk, Gönüllülük, Bağışlar ve Sürdürülebilirlik**

Sosyal sorumluluk bilinci ile toplumun gelişmesine katkıda bulunacak projelerde yer alır ve bağış desteğinde bulunuruz. Kurumsal bağış ve sosyal desteklerimizin iç yönetmeliklerimize, Yıldız Holding Etik İlkeleri'ne ve Şirket itibarımıza uygun olan proje, kurum ve kuruluşlara yapılması şartını ararız. Özel hesaplara ve kâr amacı güden kuruluşlara bağış yapmayız. Çalışanlarımızı da çevre, sağlık, eğitim, spor gibi toplumsal faaliyetlere katılma konusunda teşvik eder, bireysel gönüllü faaliyetlere katılımın kendi kaynaklarıyla iş yeri dışında ve iş performansını etkilemeyecek şekilde olmasını benimseriz. Hem kendi faaliyetlerimizde hem de tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızın faaliyetlerinde insan ve toplum sağlığını gözetmeye, çevreyi korumaya azami özen gösteririz.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

### Üçüncü Şahıslara Karşı Sorumluluklarımız

#### Kamu Kurum ve Kuruluşlarıyla İlişkiler

Tüm faaliyet ve işlemlerimizi yürütürken, kamu kurum ve kuruluşlarına, sivil toplum örgütlerine ve siyasi partilere herhangi bir menfaat beklentisi olmaksızın eşit mesafede dururuz. Faaliyetlerimize ilişkin adil kararlar verilmesini engelleyecek türde bir ilişkiden, etkiden ve etkinlikten kaçınırız. Hiçbir kamu görevlisine maddi veya manevi değeri olan menfaat sağlamayız. Kamuya ve hissedarlarımıza zamanında tutarlı, doğru, anlaşılır bilgi sunarız. Sermaye piyasasında işlem gören yatırım araçlarının değerine etki edebilecek her türlü bilgi, gelişme ve değişikliği, mevzuat ile uyumlu ve de belirlenen süreler içerisinde kamuya duyururuz. Kamuya açıklanmayan içsel bilgilerin gizliliğine özen gösteririz. Tekliflere, ihale hazırlıklarına veya sözleşme görüşmelerine katılan ilgili çalışanlarımızı ilgili taraflara verdikleri tüm ifadelerin, yazışmaların ve beyanların doğru ve gerçek olmasından sorumlu tutarız.

#### Tedarikçiler ve İş Ortakları ile İlişkiler

Tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızla olan ilişkilerimizde her zaman dürüst ve adil davranmaya özen gösteririz. Tedarikçi ve iş ortaklarımızdan ŞOK Marketler Etik İlkelerine ve Çalışma Prensiplerine uymalarını, aynı değerleri paylaşmalarını ve bu çerçevede hareket etmelerini bekleriz. Tedarikçilerimizi ve iş ortaklarımızı faaliyetlerini yasa ve yönetmeliklere uygun sürdürmeleri, çalışanlarının haklarını gözetmeleri ve çevreyi koruma vb. standartlara uymaları konularında zorunlu tutarız.

### Müşteriler ve Tüketicilerle İlişkiler

Müşterilerimizin memnuniyet ve mutluluğunu önceliğimiz kabul ederiz. Müşterilerimizle ilişkilerimizde adil olmayan veya yanıltıcı uygulamalardan kaçınırız. Müşterilerimizin görüş, talep ve şikâyetlerini değerlendirir ve kararlarımızda da dikkate alırız. Ürünlerimizin, müşterilerimize ulaşana kadarki süreçte tedarikçilerimizden kaynaklanan her türlü sorununu hızla giderir ve ürün kalitesini müşterilerimizin beklentisinin de ötesine taşımaya çalışırız. Değişen müşteri ve piyasa ihtiyaçlarına odaklanarak en iyi hizmeti sunmayı hedefleriz.

### Rakiplerle İlişkiler ve Rekabet Mevzuatına Uyum

Ülkemizde geçerli adil rekabet kurallarına ve bunu destekleyen yasa ve düzenlemelere uymayı taahhüt ederiz. Çalışanlarımızı da yasa ve düzenlemelere uymakla yükümlü tutarız. Rakiplerimiz ve onların yöneticileri aleyhinde olumsuz beyanatta bulunmaz; onlar hakkında spekülasyona neden olacak açıklamalardan kaçınırız. Diğer şirketlerle ilgili bilgilere erişmek maksadıyla etikle bağdaşmayan yollara başvurmazız. Çalışanlarımızın da bu yollara başvurmalarını engelleyecek düzenlemeler geliştiririz. Çalışanlarımızın, Şirket'in rekabet davranışlarını belirleyen veya etkileyen herhangi bir veri hakkında açıklama yapmalarına izin vermeziz. Ayrıca çalışanlarımızın, endüstriyel casusluk, rüşvet, hırsızlık yoluyla başkalarına ait bilgileri gizlice edinerek piyasa bilgisi toplamasına göz yummayız.

### Medya ile İlişkiler

Medya ile açık ve şeffaf bir iletişim modeli yönetiriz. Kurumsal mesaj, bilgilendirme ve açıklamaların kamuoyunu yanıltıcı olmamasına dikkat ederiz. Medya kuruluşlarına eşit mesafede durur ve eşit ilişki kurarız. Medyadan gelen ŞOK Marketler hakkında mali ya da sektörle ilgili bilgi taleplerine, bu konuda yetkilendirilmiş kurumsal iletişim bölümünün koordinasyonunda yanıt veririz. Medyadan gelen soru ve talepleri ilgili bölüme yönlendiririz. Medya ile muhaberatımızın yazılı olmasına özen gösteririz.

### Kurumsal ve Kişisel Çıkarların Ayrımı

#### Çıkar Çatışmasının Tanımı

Çalışanlarımızın aile bireylerinin ve yakınlarının; ŞOK Marketler tedarikçileri ile gerçekleştirdiği ticari faaliyetlerden yarar sağlaması durumunu, çıkar çatışması olarak tanımlarız. Çalışanlarımızın, çalıştıkları şirketin tedarikçisi konumunda çalışmasına izin vermeziz. Keza aile bireyleri ve yakınları da çalışanlarımızın bağlı oldukları şirketin tedarikçisi olamaz. Çalışanlarımızın tedarikçilerimize kurum çıkarlarına aykırı olacak şekilde yatırım yapmasına, borç para vermesine müsaade etmeziz. Aynı şekilde tedarikçi tarafından şirkete sağlanan özel avantaj ve koşullardan kişisel çıkarları için yararlanmalarına müsaade etmeziz. Çalışanlarımızın bu ve benzer durumlarda gerçekleştirilecek olan işlemlerin, bir çıkar çatışması yaratıp yaratmadığı konusunda bilgilencileri için öncelikle Yıldız Holding Etik Kurulu'na ve bir üst yöneticisine danışılmasını tavsiye ederiz.

### **Hediye ve Menfaatlerin (Kredi, İndirim vs.) Kabulü ve Verilmesi**

Çalışanlarımızın, ŞOK Marketler tedarikçilerinden, tarafsızlıklarını ve kararlarını etkileyecek para veya paraya çevrilebilir nitelikte hediye alıp vermesine izin vermeyiz. Çalışanlarımız, Şirket bünyesinde iç ödüllendirme sistemi çerçevesinde hediye ile ödüllendirilir. Bunun dışında çalışanlarımızın, hediye kabul etme ve hediye verme konusunda ilgili Şirket yönetmeliklerine uymaları gerekir.

### **Çalışanlar Tarafından Yapılan Yatırımlar**

Halka açık şirketlerimizin çalışanlar ile içsel bilgiye erişimi olan çalışanlarımızın, ilgili şirketin Kamuoyu Bilgilendirme Politikası ve Mevzuatı çerçevesinde hareket etmesini zorunlu kılarız. Şirket'le ilişkisi olan herhangi bir tedarikçinin ana şirketine veya şubesine Yönetim Kurulu Başkanı'ndan izin almadan yatırım yapmasına veya ona borç para vermesine; tedarikçileri veya müşterilerinden Şirket'e tanınan özel avantajlardan ve koşullardan kişisel çıkarları için yararlanmayı talep etmesine izin vermeyiz.

### **Şirket'in Hisse Senetlerini Alım Satım Politikası**

Çalışanlarımızın Şirket hisse senetlerini alıp satarken konuya ilişkin yasal düzenlemelere ve Şirket'in dâhili prosedürlerine uygun davranmalarını; çıkar çatışmasından uzak durmalarını zorunlu kılarız.

### **Dışarıda Kabul Edilen Görevler**

Çalışanlarımızdan iş sözleşmelerine ve sadakat kurallarına uymalarını bekleriz. Tam zamanlı olarak istihdam edilen çalışanlarımızın, yürürlükte olan yönetmelikler gereğince Şirket dışında bir kuruluştaki çalışmasına izin vermeyiz. Çalışanlarımızın doğrudan veya dolaylı yollarla "tacir" veya "esnaf" olarak nitelenen faaliyetlerde bulunmalarına müsaade etmeyiz. Keza, rakip şirketlerde veya Şirket'in iş ilişkisi içinde olduğu şirketlerde de görev alamazlar. Kısmi süreli veya danışman statüsündeki çalışanlarımızın, bağlı buldukları şirket yönetimine bilgi vermek kaydı ile rakip şirketler haricinde işlerini sürdürmelerine izin veririz.

### **Çalışanların Etkinliklere Konuşmacı Olarak Katılımı**

Şirket bilgilendirme politikası gereğince, belirlenen Şirket sözcüsü/ temsilcisi, kurumsal iletişim ve ilgili bölümlerin onayından geçen bilgiyi, kamu ile paylaşabilir. Şirket'i temsilen her türlü dernek, işveren sendikası ve benzeri sivil toplum kuruluşlarında, yerine getirilen görev gereği tahakkuk edecek her türlü ücret, ilgili kuruma aittir. Üçüncü kişiler tarafından ŞOK Marketler'in çalışanına seminer konuşmacı ücreti veya benzer bir hizmet karşılığında yapılan ödemeler de benzer şekilde ilgili kuruma aittir. Bu kişiler maddi değeri olabilecek hediyeler dışında günün anısı olarak verilen ve sembolik değeri olan ödül, plaket vb. hediyeler alabilirler.

### **Akrabalar ve Arkadaşlar**

İşe alım kararı verme durumunda olan yöneticiler, birinci dereceden yakınlarını ve bu kişilerin akrabalarını işe alamazlar. Çalışanlarımızdan, herhangi bir rakip firmada kritik bir pozisyonda işe başlayan birinci derece akrabaların en geç bir ay içerisinde yazılı olarak Şirket'e bildirmelerini isteriz.

### **Temsil ve Ağırılama**

Tedarikçilerin ağırılanması ve iş toplantılarının maliyeti için temsil masrafları ödeneği ayırırız. Temsil masraflarının sadece ilgili olduğu alanlarda kullanılmasını isteriz. Bütçe harcama alanları arasında geçerli yapılmasına izin vermeyiz. Yapılan harcamaların fatura ile belgelenmesi esastır ve fatura alınmayan harcama için başka bir yerden fatura temin edilemez. Gerekli durumlarda ise kanunlara uygun şekilde gider pusulası düzenlenmesini isteriz. KKE giderler, KKE gider hesaplarında tutulur ve ilgili şirketlerde alacak hesaplarına kaydedilir. İşle ilgili ağırılama etkinlikleri, kurumsal standartlar ve ilgili iç yönetmeliklerin yardımıyla özenle denetlenir ve Şirket üst yönetimi tarafından onaylanır. Bunun dışında ağırılama masrafı yapılması kabul edilemez.

### **İçsel Bilgi Aktarılması (Insider Information)**

Çalışanlarımız, herhangi bir nedenle gerek kendi çıkarları gerekse Şirket dışında birinin çıkarı için, kamuya açıklanmamış bilgileri asla üçüncü taraflarla paylaşamazlar. İçsel bilgiye erişebilecek olanların bu bilgileri kullanarak kendilerine ve/veya üçüncü kişilere menfaat sağlaması yasaktır. İçsel bilgiye erişimi olanlar; halka açık şirketin yönetim kurulu başkan ve üyeleri, yöneticileri (müdür ve üstü görevdeki kişiler) denetçileri, bunların dışında meslekleri ve görevlerini ifa etmeleri sırasında bilgi sahibi olabilecek durumdaki olanlarla, bunlara temaslari nedeniyle doğrudan veya dolaylı olarak bilgi sahibi olabilecek isimleri belirlenmiş kişilerdir. Halka açık ŞOK Marketler çalışanları ve kurum bilgilerine erişimi olan çalışanlarımızı SPK'nın ilgili tebliğinin belirttiği yükümlülüklerle ve Şirket politikalarına uymakla sorumlu tutarız. Bu kişiler dışındaki ŞOK Marketler çalışanları kamuya açıklanmış bilgileri değerlendirerek ŞOK Marketler hisse senetlerini süre kısıtlaması olmaksızın serbestçe alıp satabilirler. Yukarıda yer alan uygulamalar çalışanların birinci dereceden yakınları için de geçerli olup, bu kişilerin yaptığı işlemler çalışan tarafından yapılmış sayılır.

### **Kara Para Aklamalarının Önlenmesi ve Yolsuzlukla Mücadele**

Gelirlerinin ya da doğrudan veya dolaylı olarak kâr sağladığı malların kaynağını aldatici yol ve araçlarla meşrulaştırmak suretiyle, suç işleyen veya yasaları çiğneyen bir kişiye her ne şekilde ve suretle olursa olsun yardım ve ortaklık etmek; bu tür faaliyetlerden elde edilen kaynakların bir yere yatırılması, gizlenmesi veya aklanması amacıyla yönelik bir sürece katılmak, kara para aklamak olarak tanımlanır. Çalışanlarımızı, kara para aklama ve yolsuzlukla mücadele konusunda gereken titizliği göstermekle yükümlü tutarız. Bu amaçla, çalışanlarımız yürürlükteki bütün yasa ve yönetmelik hükümlerine ve Şirket politikalarına uymak zorundadırlar. ŞOK Marketler, kara para aklamayla mücadele etmek ve kara para aklama faaliyetlerini önleme amacıyla yönelik gayretlere destek vermekle yükümlüdür.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

### Şirket Varlıklarının Korunması ve Veri Gizliliği

#### Kurum Varlıklarının Korunması

Çalışanlarımız, fikri mülkiyet hakları, teknoloji, bilgisayar donanımı ve destekleri, yazılım, gayrimenkul varlıklar, makine ve aletler, ham madde, Şirket araçları ve nakit değerler dâhil olmak üzere grubun tüm aktif varlıklarının ve kaynaklarının uygun biçimde kullanılmasından sorumludur. ŞOK Marketler'in ekipmanları, sistemleri, olanakları ve varlıkları sadece Şirket'in işlerini yürütmek veya yönetim tarafından izin verilen amaçlar için kullanılır. Şirket'çe yayınlanan yönetmeliklerde aksi hüküm olmadıkça çalışanlarımızın, Şirket varlıklarını kişisel amaçlarla veya Şirket haricinde herhangi bir kişinin yararına kullanmalarına izin verilmez. Çalışanlarımızdan Şirket varlıklarını, kurumsal ilkelere ve yönetmeliklere uygun şekilde kullanmalarını bekleriz. Bu varlıkların yetkili olmayan üçüncü şahıslar tarafından kullanımını veya zarar görmesini önleyecek tedbirler alırız.

#### Bilgi Teknolojileri Kaynaklarının Kullanımı

ŞOK Marketler Bilgi Teknolojileri Kaynakları; Şirket'in sahibi olduğu, finansal kiralama yapılan ya da kiralanmış tüm bilgisayar donanımlarını içerir. Söz konusu donanımlar; her türlü yazılım, kişisel bilgisayar, taşınabilir bilgisayar cihazları, ağ sunucuları, internet erişimi, intranet ve e-posta erişim cihazlarını kapsar. ŞOK Marketler'in Bilgi Teknolojileri kaynaklarının tümü, bu kaynaklar kullanılarak yaratılan, saklanan veya iletilen bilgiler, ŞOK Marketler'in mülkiyetindedir. Çalışanlarımız bu kaynakları iş amaçları için, yasalara ve Şirket yönetmeliklerine uygun bir şekilde ve sorumlulukla kullanır, korur ve yetkili olmayan kişilerin bu kaynaklara erişmemesi için gerekli tedbirleri alır.

### Gizli Bilgi ve Gizli Bilgilerin Korunması Esasları

#### ŞOK Marketler gizli bilgi kapsamında yer alan başlıklar şunlardır:

"Ticari bilgiler, teknik veri, mali veri, üretim verileri, müşteri bilgisi, kişisel bilgiler, ürün bilgileri, ekipman ve uygulama bilgileri, teknik formül ve çizimler, sistem ve program bilgileri, satın alma bilgileri, mühendislik bilgileri, yönetmelikler, iş planları ve bunlarla kısıtlı olmamak üzere şirketin kamuya açıklamadığı tüm bilgiler."

Bu bilgiler gizli olarak adlandırılmaz fakat gizlidir. Çalışanlarımız işlerini yaparken eriştikleri tüm gizli bilgi-belgeleri korurlar. Eriştikleri gizli bilgiyi sadece Şirket için yaptıkları işin faydasına yönelik olarak, yasal ve etik kurallar çerçevesinde kullanırlar. Çalışanlarımız, herhangi bir nedenle ya da kişisel çıkarları veya Şirket dışında birinin çıkarı için, kamuya açıklanmamış bilgileri asla üçüncü taraflarla paylaşamazlar.

Çalışanlarımız, işten ayrılışları dahi, Şirket'e ait yukarıda belirtilen her türlü gizli bilgi ve belgeyi doğrudan veya dolaylı olarak, Şirket'in yazılı iznini almadan kendileri veya üçüncü şahısların menfaati için sözlü ya da yazılı olarak kullanamaz ve kullandıramazlar.

Çalışanlarımızdan, her türlü Bilgi Teknolojileri kaynakları ve elektronik haberleşme araçlarını kullanırken bahsi geçen veri gizliliği ve güvenliği hususlarında azami derecede dikkatli olmalarını bekleriz. Gizli bilgilerin yetkisi olmayan kişilerin eline geçmemesi veya dışarıya sızması için gerekli önlemlerin alınması hususunda çalışanlarımızın Şirket politika ve talimatlarına istisnasız uymasını isteriz.

### Fikri Mülkiyet Hakları

#### ŞOK Marketler'de "Fikri Mülkiyet Hakları" kapsamında yer alan başlıklar şunlardır:

"ŞOK Marketler'e ait marka, patent, vb. fikri haklar, her türlü yenilik dâhil personelin yazdığı, bulduğu, geliştirdiği, yaptığı veya uygulamaya döktüğü veri tabanı, basılı iletişim malzemeleri, süreçler, reklam, ürün ambalajı ve etiketler ile planlar (pazarlama, ürün, teknik), ürün tasarımları, know-how ve bunlarla sınırlı kalmamak şartıyla her türlü bilgi."

Çalışanlarımızın bünyesinde bulunduğu sırada veya görevleri gereği Şirket olanaklarını kullanarak oluşturdukları her türlü ürün, tasarım, program, vb. yeniliklerin yani fikri mülkiyet haklarının ticari/mali hakları Şirket'e aittir; hiç kimse Şirket aleyhine bu konuda bir hak iddia edemez.

Çalışanlarımızdan her türlü yazışma, yazılı malzeme, belge ya da kayıt, özel süreç bilgisi, yönetmelikler, Şirketimize ait özel iş akışı – gizli olsun ya da olmasın – bilgilerinin Yıldız Holding ve iştiraklerinin mülkü olduğunun ve kurumun bünyesinde kalması gerektiğinin bilincinde olmalarını bekleriz.

Çalışanlarımıza, yazılım lisansı, patent ve telif hakları ile ilgili kural ve kanunlara uymalarını şart koşarız ve işlerini yapabilmeleri için gereken bütün yazılımları ve telif haklarını yasal yollardan temin ederiz. Kendileri hesabımızı kanunsuz kullanamazlar.

### Ürün ve Hizmet Kalitesi

Faaliyet gösterdiğimiz ülkemizdeki yasal mevzuatlara uygun hareket eder, ürün kalitesi ve müşteri refahını sağlamaya yönelik yasal düzenlemelerin oluşmasında katkıda bulunuruz.

ISO90001, 14000, 450001 gibi uluslararası kalite standartlarına göre faaliyetlerimizi yürütür, sahip olduğumuz kalite belgelerine tüm çalışanlarımızla birlikte sahip çıkarız. Müşterilerimize kolayca ulaşabilecekleri yüksek kalitede ürünleri ve güçlü markaları, en iyi hizmet ile sunarız.

### Suistimal ve Usulsüzlük

Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde ve iş alanlarında rüşvet, hileli davranış ya da haksız kazanç sağlayacak her türlü ahlak dışı faaliyetten imtina ederiz.

Çalışanlarımızın sorumlu oldukları iş ilişkilerinde; bu konudaki ilgili yasa veya yönetmeliklere uygun davranmalarını, bunları ihlal eden taraflarla bilerek iş birliği içerisine girmemelerini, etik ilkelere aykırı, hileli ve yanlış yollardan kaçınmalarını zorunlu kılarız.

Çalışanlarımızın yetkilerini, kendileri ve/veya yakınları menfaatine ve kendilerinden beklenen özen dışında kullanarak ŞOK Marketler'e zarar vermelerini kabul etmeyiz.

Çalışanlarımızın, ŞOK Marketler'in satın alma ve satış faaliyetleri ile taraf olduğu tüm işlemler ve sözleşmelerden doğrudan ya da dolaylı olarak kişisel kazanç elde etmelerine izin vermez.

Çalışanlarımızdan, iş ilişkilerinde bu bağlamda bir usulsüzlük tespit etmeleri halinde derhal yöneticilerini ve/veya Yıldız Holding Etik Kurulu'nu bilgilendirmelerini bekleriz.

### Kayıtlarda ve Finansal Raporlamada Doğruluk

#### Doğru ve Tam Kayıt Tutma

ŞOK Marketler'de, tüm kayıtlarımızın mevzuata uygun şekilde tutulması esastır. Ticari ve mali işlemlere ait belgeler gerçek durumu yansıtmak zorundadır. Amacının dışında kullanılacak hiçbir ödeme yapılamaz ve onaylanamaz.

#### Gerekli Tüm Yerlere Doğru Bilgi ve Finansal Raporlar Sunma

ŞOK Marketler, tüm hizmet ve işlemlerinde gerek yatırımcılara gerekse müşteriler, tedarikçi ve resmi mercilere karşı mevzuata uygun olarak doğru, eksiksiz ve zamanında bilgi aktarımı gerçekleştirir.

#### Reklam ve Promosyon

ŞOK Marketler, satış ve pazarlama faaliyetlerinde yanıltıcı ya da aldatıcı reklam vermez, yalan beyanda bulunmaz. Reklamlarında cinsiyet, din, dil ve ırk ayrımı yapılmaz, bireyleri küçük düşürücü ve siddet içeren unsurlara yer verilmez.

#### Uyum Sorumluluğu ve İhlallerin Bildirilmesi

ŞOK Marketler çalışanları, Etik İlkeleri ve Çalışma Prensipleri konusunda ihtiyaç duyduklarında; ilgili etik ilkeler kılavuzuna, bir üst yöneticilerine, ilgili insan kaynakları yöneticisine ve Etik Kurulu'na (bildirim@sokmarket.com.tr) danışmalıdırlar. Etik kurallarının ihlaline inandıkları her türlü eylemi ya da durumu; ŞOK Marketler CEO'suna yazılı olarak ya da Etik Kurulu'na e-posta ile (bildirim@sokmarket.com.tr) bildirmelidirler. İhlal bildirimleri sırasında isim bildirilmesi tercih edilmekle birlikte, isimsiz bildirimler de dikkate alınacaktır. İhlalin derecelendirilmesi

Etik Kurul tarafından yapılacak, gerektiği durumlarda ilgili destek biriminin (Hukuk, Denetim, İK, vb.) de görüşü alınacaktır. Tüm bildirimler gizli tutulacaktır. Bildirimler, Etik Kurulu tarafından gözden geçirilerek, kurul kararı doğrultusunda uygun eylemler/tedbirler alınacaktır. ŞOK Marketler, Etik Kurulu'na bildirim yapan çalışanlarının haklarının korunması konusunda kararlıdır. Bildirim nedeniyle hiçbir çalışana misilleme yapılmasına müsaade edilmeyecek, misillemeye kalkışanlar hakkında gerekli işlemler yapılacaktır. Çalışanlarımızın, sorumluluk bilinci ve iş ahlakına uygun tutumlar sergilemelerini, Etik İlkelerin anlamına ve amacına uygun olarak her zaman tutarlı davranmalarını bekleriz.

İç bilgilendirme e-postaları, akademik ŞOK, toplantılar, ŞOK.net (intranet sistemi), anket, sosyal medya, Sürdürülebilirlik Raporu ve faaliyet raporu aracılığı ile Çalışanlara Çevre Sosyal ve Kurumsal Yönetim politikaları ve uygulamaları konusunda bilgilendirilmektedir.

#### Paydaşlar, Uluslararası Standartlar ve İnisyatifler

ŞOK Marketler olarak Sürdürülebilirlik alanındaki faaliyetlerimizi tüm paydaşların (çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler ve hizmet sağlayıcılar, kamu kuruluşları, hissedarlar, toplum ve sivil toplum kuruluşları vb.) ihtiyaç ve önceliklerini dikkate alarak yürütmekteyiz. Paydaş Grupları ile yürütülen çalışmalar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İLKELERİ UYUM BEYANI

Paydaş Grubu	İletişim Metodu	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	İç bilgilendirme e-postaları, Akademi ŞOK, toplantılar, ŞOK.net (intranet sistemi), anket, sosyal medya, sürdürülebilirlik raporu	Sürekli
Hissedarlar, Yatırımcılar	Yatırımcı ilişkileri bölümü temaları, faaliyet raporu, sürdürülebilirlik raporu, internet sitesi, Kamuyu Aydınlatma Platformu, konferanslara katılım, diğer toplantılar ve web yayınları	Sürekli
Müşteriler	İnternet sitesi, Cepte ŞOK, müşteri hizmetleri, ürün katalogları, bilgilendirme e-postaları ve kısa mesajlar, sosyal medya, anket ve toplantılar	Sürekli
Tedarikçiler	Denetimler, Zincir (intranet sistemi), B2B toplantılar, e-posta, sosyal medya	Sürekli
Kamu Kurumları	Ziyaretler, faaliyet raporu, sürdürülebilirlik raporu	En az ayda bir
İş Ortakları ve Danışmanlar	Ortak projeler	Sürekli
Medya	Basın bültenleri, basın toplantıları, sosyal medya	Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları ve Meslek Örgütleri	Kongreler, konferanslar, seminerler, vb. etkinlikler, ortak projeler	Sürekli
Üniversiteler ve Araştırma Merkezleri	Ortak projeler, konferanslar, eğitimler	Sürekli
Uluslararası Organizasyonlar	Kongreler, konferanslar, seminerler, fuarlar, vb. etkinlikler	Sürekli
Uluslararası Sertifikasyon Kuruluşları	Ziyaret (sistem takip denetimleri)	En az yılda bir

Tüm faaliyetlerinde müşteri memnuniyetine odaklanan ŞOK Marketler, Türkiye'nin 81 ilinde yaygın mağazalarında ve online kanalında müşterilerinin farklı beklentilerini ve daha fazlasını karşılayacak rahat ve kolay bir alışveriş deneyimi yaşatmayı hedeflemektedir. Şirket Türkiye'deki tüketici trendlerini yakından takip ederek, mağazalarını yakınlık, fiyat, ürün çeşitliliği, öz markalar ve rahat alışveriş imkânı gibi beş temel unsuru dikkate alarak tasarlanmaktadır. 2015 yılında mağazalarının konseptini tamamen yenileyen ve ürün yelpazesini çeşitlendiren ŞOK Marketler, 2022 yılında 674\* yeni mağaza açarak 81 ilde 10.725 mağazaya ulaşmıştır.

Ürünlerinin fiyatlarını her bütçeye uygun şekilde belirleyen ve çeşitli promosyonlarla müşterisinin alım gücüne katkıda bulunan ŞOK Marketler'in ürün portföyü hem ulusal hem de kendisine ait öz markalı ürünlerden oluşmaktadır. Şirket, taze meyve ve sebze için doğrudan tedarik yöntemi sayesinde uygun fiyatlarla müşterilerine ulaştırmaktadır.

Mağazalarını müşterileri için keyifli bir atmosfer yaratmak ve onlara kolay bir alışveriş deneyimi yaşatmak amacıyla dizayn eden ŞOK Marketler, müşterilerine aradıkları temel ihtiyaç maddelerinin tamamına yakını evlerine en yakın ŞOK mağazalarından sağlayabilme olanağı sunmaktadır.

Geniş ve aydınlık koridorlar ve kategorilere göre ayrılmış düzenli reyonlara sahip olan yenilenmiş mağazalarda, müşteriler istedikleri tüm ürünleri rahat bir alışveriş ortamında bulabilmektedir. Müşteriler uygun fiyatlı ve kaliteli ürünlerle birlikte, çeşitli ürün gruplarında avantajlar sunan promosyonlardan da yararlanabilmektedir. Alışveriş deneyimini geliştirmek için gerçekleştirilen çalışmalar satış işlemi sayısına da olumlu şekilde yansımaktadır.

81 ilde hem uygulamadan hem web sitesinden hem de telefonla sipariş verilebilen "Cepte ŞOK" uygulaması operasyonel mükemmeliyet anlayışı

ile mevcut müşteri deneyiminin artırılmasını sağlayacaktır. Şirket, müşterilerine farklı kanallardan rahat ve kolay bir deneyim sunmayı amaçlamaktadır. ŞOK Marketler, hayata geçirdiği projeler ve stratejik iş birlikleri ile tarıma ve çiftçiye verdiği desteğin kapsamını her yıl daha da genişletmektedir. ŞOK Marketler, "Tarladan Sofraya Doğru Tarım" projesi kapsamında, sözleşmeli tarım faaliyetleri ve doğrudan tedarik yöntemi ile alım garantisi vererek hem üreticiyi korumakta hem de üretimi teşvik etmektedir. Bu projeye pandemiden en çok etkilenen sektörlerin başında gelen tarımı destekleme çalışmaları devam etmektedir. ŞOK Marketler, tarım ürünlerindeki dikey entegrasyon sayesinde, ürettiği ürünlerin ihtiyacı olan ham maddeleri başka üreticilerden sağlamak yerine kendi bünyesinde üretebilmekte ve bu sayede müşterilerine kaliteli ürünleri doğru fiyatlara sunarak bütçelerine katkı sağlamaktadır.

\* 01 Ocak-31 Aralık 2023 döneminde 674 yeni mağaza açılışı yapılmış olup, deprem nedeniyle kapanan 230 mağaza dikkate alındığında net mağaza değişimi 444 olmaktadır.



### Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri deneyimini geliştirmek için sadece araştırmalarla yetinmeyen ŞOK Marketler, müşteriler ile iletişime yönelik özel iletişim kanalları oluşturarak müşteri beklentilerini en iyi şekilde yönetmektedir. Bu kapsamda, müşterilerin talep, görüş ve beklentilerini ŞOK iletişim kanalları vasıtasıyla iletmeleri öncelikli konular arasında yer almaktadır. Müşteri geri bildirimlerini ŞOK Marketler Müşteri Hizmetleri'nin 0850 808 00 00 numaralı çağrı merkezi üzerinden yanıtlayan şirket, bu sayede müşteri şikayetleri ile ilgili aksiyonları hızla almaktadır.

Müşteri deneyimini en etkin şekilde yönetmeyi hedefleyen ŞOK Marketler, bu kapsamda değişen müşteri eğilimlerini takip ederek zamanında yanıt vermek amacıyla müşteri memnuniyet araştırmaları yürütmektedir. ŞOK Marketler, bu sayede mağazalarını ürün, meyve-sebze reyonu, personel hizmet kalitesi, mağaza fiziksel ve Cepte ŞOK hizmeti başlıklarında sürekli olarak değerlendirilmekte ve bu alanları sürekli geliştirerek müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Şirket benimsediği uluslararası raporlama standartlarını Sürdürülebilirlik Raporu ve üçer aylık dönemlerde yayınlanan Faaliyet Raporu ve Denetim Raporu aracılığıyla kamuya açıklamaktadır.

Şirket'in imzacısı veya üyesi olduğu uluslararası kuruluş veya ilkeleri ve benimsediği uluslararası prensipleri mevcut değildir.

ŞOK Marketler gönüllülük ilkesi kapsamında 2018 yılından beri Sürdürülebilirlik Raporu yayınlamakta ve 2019 yılından bu yana Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksinde yer almaktadır.

### D. KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), 06/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 17. maddesi ve 3.1.2014 tarihli II-17.1 Kurumsal Yönetim Tebliği'ne dayanılarak bazı Kurumsal Yönetim İlkeleri Borsa İstanbul'da (BİST) işlem gören şirketler için zorunlu hale getirilmiştir. Bu doğrultuda SPK'nın zorunlu olarak uygulanmasını öngördüğü hükümlere uyulması aynen kabul edilmiş; Tebliğ'de belirtilen ve uyulması zorunlu olmayan diğer ilkelere uyum sağlanmasına yönelik çalışmalar da devam etmektedir.

Zorunlu olmayan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne de tam uyum amaçlanmakla birlikte; ilkelerin bir kısmında uygulamada yaşanan zorluklar, bazı ilkelerin ise piyasanın ve Şirket'in mevcut yapısı ile tam örtüşmemesi gibi nedenlerle tam uyum henüz sağlanamamıştır.

Henüz uygulamaya konulmamış olan ilkeler, bugüne kadar menfaat sahipleri arasında herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamış olsa da üzerinde çalışılmakta olup; Şirket'in etkin yönetimine katkı sağlayacak şekilde idari, hukuki ve teknik altyapı çalışmalarının tamamlanması sonrasında uygulamaya geçilmesi planlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik konusu, faaliyetlerin çevresel etkileri ve bu konudaki ilkeler kurumsal yönetim stratejisi belirlenirken göz önünde bulundurulmaktadır.

Şirket, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde belirtildiği şekilde menfaat sahiplerine ilişkin ilkelere uyum sağlamak ve menfaat sahipleri ile iletişimi güçlendirmek için gerekli tedbirleri almaktadır.

ŞOK Marketler "ŞOK'ta Ben de Varım" projesi ile sosyal sorumluluk projeleri içerisinde yer alırken; farklı platformlar aracılığı ile farkındalığı artırma konusunda faaliyetler yürütmektedir.

Sürdürülebilirlik konusunda uluslararası standartlara büyük ölçüde uyum sağlanırken; inisiyatiflere üye olma ve çalışmalara katkı sağlama yönündeki çalışmalar devam etmektedir.

ŞOK Marketler, oluşturduğu etik ilkeler sayesinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile vergisel açıdan dürüstlük ilkesine yönelik çalışmalarını yürütmektedir.

